

# REVISI 2 ARTIKEL PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT\_122809

*by Yunita Indriani*

---

**Submission date:** 15-May-2023 11:16PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2093874419

**File name:** AN\_PRIMA\_DAN\_HARGA\_TERHADAP\_KEPUASAN\_NASABAH\_PADA\_PT\_122809.docx (767.81K)

**Word count:** 3595

**Character count:** 22887



1

## PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN UPC DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO

Yunita Indriani<sup>1</sup>, Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga  
M. Saiful Bahri<sup>2</sup>, Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga  
Angung Yatiningrum<sup>3</sup>, Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Panca Marga  
Email : [yunitaindriani0602@gmail.com](mailto:yunitaindriani0602@gmail.com)

### ABSTRAK

Kepuasan nasabah dapat terwujud secara maksimal apabila pelayanan dan penetapan harga terpenuhi dengan baik akan sebanding dengan manfaat yang diterima nasabah sehingga tercipta kepuasan. Percobaan ini bermaksud mengetahui dampak pelayanan prima serta harga secara parsial, simultan, serta mengetahui variabel dominan kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. Percobaan ini menentukan cara kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal, dimana data dikumpulkan melalui cara penyebaran kuesioner untuk 81 orang responden dari populasi 419 melalui pendekatan teknik *sampling* ialah *nonprobability sampling* yakni *sampling purposive*. Sumber data yang dipakai bermula mulai data primer serta sekunder. Data disatukan menggunakan angket serta diselesaikan melalui cara pembagian data berbentuk uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk dapat mengungkapkan variabel yang pada kepuasan nasabah dilaksanakan uji parsial (uji t), simultan (uji F) serta membandingkan *Standardized Coefficient Beta* untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan. Dari hasil pengujian semua instrument data membuktikan bahwa semua item pernyataan valid dan reliabel serta memenuhi uji-uji instrument yang lain. Hasil pengujian menunjukkan bahwasanya pelayanan prima serta harga berdampak signifikan kepada kepuasan nasabah secara bersama ataupun sendiri-sendiri. Sekaligus diketahui bahwa harga mempunyai pengaruh besar pada kepuasan nasabah.

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima, Harga, Kepuasan Nasabah.

### ABSTRACT

*Customer satisfaction can be realized if the service and pricing are fulfilled properly, it will be proportional to the benefits received by the customer so as to create satisfaction. This experiment intends to know the impact of excellent service and price partially, simultaneously, and to know dominant variable on customer satisfaction at PT. UPC Dringu Pawnshop, Probolinggo Regency. This study uses a quantitative method with a causal associative approach, where data is collected by distributing questionnaires to 81 respondents from a population of 419 through a sampling technique approach, namely nonprobability sampling, namely purposive sampling. The data source used starts from primary and secondary data. The data was put together using a questionnaire and resolved through data sharing in the form of validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination ( $R^2$ ) and to be able to reveal variables on customer satisfaction, partial tests (t-test), simultaneous (test F) as well as comparing the Standardized Coefficient Beta to find out the variables that have a dominant effect. From the results of testing all instruments it proves that all statement items are valid and reliable and fulfill other instrument tests. The test results show that excellent service and price have a significant impact on customer satisfaction on both collectively and separately. At the same time it is known that price has a major influence on customer satisfaction.*

**Keywords** : Excellent Service, Price, Customer Satisfaction.

---

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pada masa globalisasi kompetisi usaha yang dialami industri disaat ini terus menjadi sempit, akibatnya menuntut manajemen industri buat makin teliti dalam memastikan strategi bersaingnya, supaya bisa memenangkan dalam persaingan yang dialami. Pentingnya sektor usaha ini disikapi melalui perkembangan usaha jasa terus menjadi cepat. Persaingan antar perusahaan menjadi semakin ketat, termasuk PT. Pegadaian. Penciptakan kepuasan yang tinggi membuat perusahaan jasa seperti PT. Pegadaian (Persero), PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, serta lainnya berlomba-lomba untuk memberikan nilai lebih pada jasa yang dihasilkan agar dapat bersaing di pasaran. Salah satu usaha dalam sektor jasa yang terus menjadi cepat merupakan sektor lembaga keuangan.

Sebagai salah satu usaha dalam mempertahankan pelanggan atau nasabah, PT. Pegadaian sendiri melakukan suatu strategi dalam membangun kepuasan pelanggan melalui pemasaran dan juga memperbaiki sistem pelayanannya agar mampu bertahan ditengah masyarakat. Salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan prima atau pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai nasabah. Pelayanan Prima ialah sebutan *excellent service* yang sebagai literal ialah pelayanan terbaik ataupun amat baik. Disebut amat baik ataupun terbaik lantaran sebanding juga standar jasa yang logis ataupun dipegang lembaga pemberi servis (Daryanto 2021).

Selain dari pelayanan prima, perusahaan juga harus memperhatikan harga agar pelanggan merasa puas melalui harga yang disediakan oleh industri. Harga ialah sebesar uang yang wajib dibelanjakan bagi konsumen serta memperoleh produk ataupun pelayanan yang dibayar memenuhi cita-cita (Abubakar 2018). Harga ialah sebesar uang yang diperlukan buat memperoleh beberapa produk khusus ataupun gabungan antara barang serta pelayanan (Sunyoto 2019).

PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo merupakan Badan Milik Usaha Negara (BUMN) yang beralih dalam bagian pelayanan bantuan angsuran beralaskan peraturan jaminan, dalam artian bantuan angsuran beralaskan penyetoran barang jaminan ataupun barang gadai, seperti emas, kendaraan bermotor atau mobil dan barang elektronik. Berdasarkan permasalahan yang sering terjadi di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan kurang maksimal dikarenakan keterbatasan pegawai membuat nasabah menunggu terlalu lama dan juga kurangnya ketepatan bertindak. Tidak hanya masalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegadaian harga juga kerap kali dipakai nasabah akan memastikan pilihan mereka. Harga yang lebih murah dapat mengubah keputusan atas suatu produk ataupun pelayanan. Oleh sebab itu nasabah biasanya membandingkan harga bunga dan biaya administrasi antar perusahaan jasa sebelum memutuskan transaksi. Mengetahui murah tidaknya harga yang dibagikan apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau tidak. Maka pegawai pada saat melakukan pelayanan menginformasikan

---

harga meliputi harga sewa modal atau bunga dan biaya administrasi Gadai. Apabila harga yang dibagikan pada nasabah sudah sebanding maka akan terwujud kepuasan.

### Rumusan Masalah

1) Rumusan masalah yang diambil percobaan ini ialah 1) Apakah ditemukan dampak Pelayanan Prima serta Harga sebagai parsial kepada Kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo? 2) Apakah terdapat dampak Pelayanan Prima serta Harga secara simultan kepada Kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo? 3) Manakah diantara variabel Pelayanan Prima serta Harga yang memiliki pengaruh dominan kepada Kepuasan pelanggan pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo?

## 2. TELAHAH PUSTAKA

### Pelayanan Prima

“Manajemen Pelayanan Prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai” (Rahmayanty 2020). Menurut (Daryanto 2021) “Pelayanan Prima adalah Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa (*customer*) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang”.

Menurut (Daryanto 2021) Indikator pelayanan prima: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan dan kepastian, 3) Keamanan, 4) Keterbukaan, 5) Efisien, 6) Ekonomis, 7) Keadilan yang merata, 8) Ketepatan waktu.

### Harga

(Abubakar 2018) “Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dibelinya guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya”. Sedangkan menurut (Abubakar 2018) mengatakan bahwasanya harga ialah sebanyak uang yang ditimpakan maupun suatu produk ataupun pelayanan, ataupun besaran dari nilai yang diganti pelanggan utilitas lantaran mempunyai ataupun menentukan produk maupun pelayanan. Menurut (Sunyoto 2019) “Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah produk tertentu atau kombinasi antara barang dan jasa”.

Menurut (Indrasari 2019) terdapat lima indikator harga: 1) Keterjangkauan harga, 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk, 3) Daya saing harga, 4) Kesesuaian harga dengan manfaat, 5) Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.

### Kepuasan Nasabah

Dalam kamus umum bahasa Indonesia nasabah ialah bagaikan ikatan, perhubungan. Orang yang menjadi pelanggan sebuah bank sebab uangnya diputar melalui bank itu. Orang yang membentuk kelompok (tanggung) industri pertanggung. Sementara itu nasabah menurut hukum No 10 tahun 1998 atas peralihan peraturan No 7 tahun 1992 atas perbankan (peraturan perbankan) bahwa pelanggan ialah bagian yang

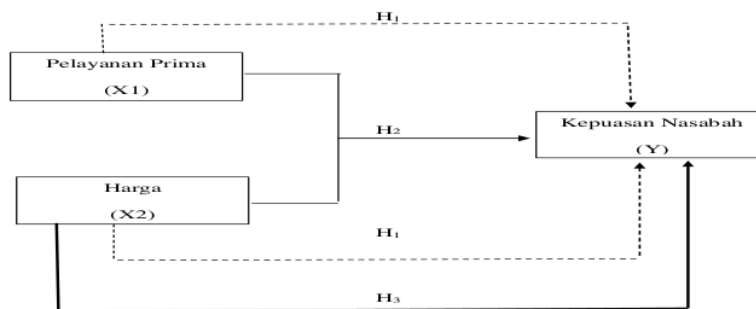
menetapkan servis bank (Koni 2022). Sedangkan menurut (Daryanto 2021) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa”.

Menurut (Indrasari 2019) pada umumnya program kepuasan memiliki indikator-indikator: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, 3) Kesiediaan merekomendasikan.

### Penelitian Terdahulu

Percobaan yang bertema “Pengaruh Kualitas Produk, Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat” yang menerangkan bahwasanya bantuan prima memiliki dampak yang positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan (Listyowati et al., 2021). Percobaan atas judul “Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotel And Residence*” yang mengatakan bahwasanya Harga berdampak positif serta signifikan kepada kepuasan konsumen (Oktaviansyah & Rizky, 2020). Percobaan yang bertema “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pt. Xyz” yang mengatakan pelayanan prima serta harga berdampak positif serta signifikan kepada kepuasan konsumen secara parsial dan simultan (Sitorus et al., 2022).

Kerangka konseptual yang dibangun berlandaskan konsep yang diuraikan diatas ialah sebagai berikut:



Gambar 1: kerangka pikir  
Sumber : Data primer diolah, 2023

Keterangan:

- > : Dampak Parsial
- > : Dampak Simultan
- > : Dampak Dominan

Sementara itu hipotesis dari percobaan ini ialah sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> Ada pengaruh pelayanan prima serta harga secara parsial kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.
- H<sub>2</sub> Ada pengaruh pelayanan prima serta harga secara simultan kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.
- H<sub>3</sub> variabel harga berdampak dominan kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.



---

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Macam percobaan ini ialah jenis percobaan kuantitatif melalui pendekatan asosiatif kausal. Menurut (Sujarweni 2021) "Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)". Menurut (Sugiyono 2016) "Pendekatan asosiatif kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Maka disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan (dipengaruhi)". Populasi dalam percobaan ini ialah nasabah PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo yang betransaksi berdasarkan bulan Desember 2022 sebanyak 419 orang nasabah. Memperhatikan tempat tinggal nasabah yang bervariasi, serta keterbatasan waktu peneliti, maka peneliti mengambil metode *non probability sampling* melalui teknik *sampling purposive*. *Sampling Purposive* ialah teknik pemilihan sampel juga pertimbangan tertentu, yaitu domisili nasabah yang tidak jauh dari outlet penelitian. Maka jumlah nasabah yang memenuhi syarat sebagai sampel sebanyak 81 nasabah melalui menentukan rumus slovin.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik penumpukan data percobaan ini dilaksanakan juga menentukan beberapa teknik antara lain: 1) Wawancara, ialah salah satu variabel yang dipakai untuk mencari data sebagai ucapan. 2) Kuesioner, ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui cara melepaskan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tercatat terhadap para narasumber akan dijawab. 3) Pengumpulan, ialah tulisan peristiwa yang usai berselang. Dokumen bisa berupa catatan, ilustrasi, ataupun karya-karya fonamental melalui seseorang.

#### Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi 2 golongan ialah: 1) Data primer, ialah sumber data percobaan yang secara terus mulai sumber tulen (jangan melalui alat penghubung). Dan cara yang dipakai dalam mengumpulkan data primer yaitu angket. 2) Data sekunder, ialah data yang didapat melalui tulisan ataupun dokumentasi instansi yang berbentuk berita keuangan publikasi industri, berita pemerintah, makalah, catatan menjadi ide, koran serta lain sebagainya.

37

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil penelitian

##### Uji Validitas

14

Tabel 1 Uji Validitas

Pertanyaan	X1 r hitung	X2 r hitung	Y r hitung	r table 5%	Keterangan
1	0,556	0,555	0,444	0,2185	Valid
2	0,699	0,671	0,509	0,2185	Valid
3	0,420	0,708	0,560	0,2185	Valid
4	0,602	0,581	0,528	0,2185	Valid
5	0,523	0,759	0,540	0,2185	Valid
6	0,590	0,378	0,644	0,2185	Valid
7	0,651	0,520	0,635	0,2185	Valid
8	0,537	-	0,559	0,2185	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat didapati rhitung masing-masing variabel (Pelayanan Prima, Harga dan Kepuasan Nasabah) dari seluruh item pernyataan adalah valid karena rhitung > r tabel sebesar 0,2185.

##### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Butir Pernyataan	Cronbach's Alpha	Alpha 0,60	Keterangan
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	8 Item	0,703	0,60	Reliabel
Harga (X <sub>2</sub> )	7 Item	0,723	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	8 Item	0,619	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2023

Untuk mengenal tingkat konsistensi dipakai nilai Cronbach's Alpha. Suatu model konstruk dinilai memiliki tingkat konsistensi yang baik bila nilai Cronbach's Alpha > 0,60 (Imam Ghozali 2019). Berdasarkan tabel 2 bisa dilihat bahwasanya tiap-tiap variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha  $\geq$  0,60, oleh sebab itu dari masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi yang baik.

##### Uji Normalitas

TABEL 3. UJI NORMALITAS

Model	Asymp. Sig. (2-tailed)	Ketentuan	Keterangan
1	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas hasil percobaan normalitas didapati nilai signifikan 0,200 menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berdistribusi normal dilihat dari nilai signifikan 0,200 > 0,05.

29

### Uji Multikolonieritas

**TABEL 4. UJI MULTIKOLONIERITAS**

Variabel	Tolerance	VIF	Ketentuan	Keterangan
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,972	1,029	> 10	Tidak terjadi Multikolonieritas
Harga (X <sub>2</sub> )	0,972	1029	> 10	Tidak terjadi Multikolonieritas

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 bisa didapati nilai VIF variabel, yaitu Pelayanan Prima 1,029 dan Harga 1,029. Dengan nilai *tolerance* sebesar Pelayanan Prima 0,972 dan Harga 0,972. Hasil perhitungan VIF serta membuktikan hal yang serupa bahwasanya tidak ada satupun variabel independen yang mempunyai nilai VIF lebih dari 10. Bahwa bisa disimpulkan bahwasanya model ini tidak terjadi multikolonieritas.

### Uji Autokorelasi

**TABEL 5. UJI AUTOKORELASI**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.729 <sup>a</sup>	.532	.520	1.95286	1.728

a. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan\_Prima

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil nilai *Durbin Watson* sejumlah 1,728 melalui menentukan nilai signifikan 5%, total sampel 81 responden (n) serta total variabel independen 2 (k=2) diperoleh angka  $dl=1,5888$  serta  $du=1,6898$ . Oleh sebab itu nilai *Durbin Watson* 1,728 > mulai batas (du) 1,6898 kurang dari 4 - 1,6898 (4 - du), hingga dapat dikatakan bahwasanya tidak ada autokorelasi positif maupun negatif dapat disimpulkan tidak terjadi gejala autokorelasi.

### Uji Heteroskedastisitas

22

**TABEL 6. UJI GLEJSER**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.849	2.572		2.274	.026		
	Pelayanan_Prima	-.074	.051	-.163	-1.448	.152	.972	1.029
	Harga	-.060	.053	-.128	-1.135	.260	.972	1.029

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 bahwa nilai signifikansi semua variabel independe membuktikan koefisien yang bertambah besar dari nilai alpa untuk Pelayanan Prima yaitu 0,152 dan Harga 0,260. Bisa disimpulkan bahwasanya variabel Pelayanan Prima dan Harga lebih besar dari nilai alpa 0,05 bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.



TABEL 7. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
(Constant)	2.107	4.150		.508	.613		
Pelayanan_Prima	.269	.082	.256	3.262	.002	.972	1.029
Harga	.784	.085	.727	9.250	.000	.972	1.029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2023

Semua hasil analisis regresi bisa diketahui persamaan regresi berganda menjadi berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2,107 + 0,269X_1 + 0,784X_2$$

Persamaan regresi linier berganda membuktikan hubungan antara variabel *independent* melalui variabel *dependen* secara parsial, mulai persamaan tersebut bisa disimpulkan bahwasanya:

1. Dari hasil persamaan regresi linier ini menghasilkan konstanta sebesar 2,107 yang berarti bahwa tidak terdapat kontribusi atau dengan kata lain apabila tidak terdapat variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) dan variabel Harga ( $X_2$ ), maka akan menghasilkan nilai dari Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) sebesar 2,107.
2. Koefisien regresi  $b_1$  (Pelayanan Prima) = 0,269 yang menunjukkan jika ada penambahan satu-satuan Pelayanan Prima ( $X_1$ ) maka bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) sejumlah 0,269 bersama variabel bebas lainnya yaitu Harga ( $X_2$ ) dianggap konstanta. Hal ini menunjukkan semakin meningkat Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).
3. Koefisien regresi  $b_2$  (Harga) = 0,784 yang menunjukkan jika ada penambahan satu-satuan Harga ( $X_2$ ) maka bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) sejumlah 0,784 bersama variabel bebas lainnya yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ) dianggap konstanta. Hal ini menunjukkan semakin meningkat juga Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa bisa disimpulkan bahwasanya variabel Pelayanan Prima serta Harga berdampak secara signifikan kepada kinerja karena mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05.

## Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**TABEL 8. KOEFISIEN DETERMINASI**

Model Summary <sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.729 <sup>a</sup>	.532	.520	1.95286	1.728

a. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan\_Prima

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2023

Koefisien determinasi (*R Square*) yang dipakai untuk mengenal persentase pengaruh variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y) (Sujarweni, 2021). Berdasarkan tabel 8 hasil koefisien determinasi membuktikan bahwa nilai *R Square* sejumlah 0,532. Bahwasanya variasi naik turunnya variabel terikat (Y) 53,2% ( $0,532 \times 100\%$ ) dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yaitu Pelayanan Prima dan Harga. Sementara itu sisanya sejumlah 46,8% ( $100\% - 53,2$ ) Kepuasan Nasabah dipengaruhi dengan variabel lain yang bukan tergolong model dalam percobaan ini.

## Pengujian Hipotesis

### Uji T (Uji Parsial)

Ketentuan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  yaitu  $n$  (total responden),  $k$  (total variabel independen) dan dapat ditentukan  $81-2-1 = 78$  dengan  $t_{tabel} = 1,990$ . Berikut uji hipotesis pada penelitian ini adalah:

**TABEL 9. HASIL UJI T (UJI PARSIAL)**

Coefficients <sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.107	4.150		.508	.613		
	Pelayanan_Prima	.269	.082	.256	3.262	.002	.972	1.029
	Harga	.784	.085	.727	9.250	.000	.972	1.029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji  $t_{test}$  yaitu tabel 9 bisa dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,262 > 1,990$ ) serta hasil signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwasanya  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima, bahwasanya ada dampak signifikan antara Pelayanan Prima ( $X_1$ ) kepada Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.
- 2) Diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,250 > 1,990$ ) serta hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwasanya  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima, bahwasanya ada dampak signifikan antara Harga ( $X_2$ ) kepada Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

### Uji F (Uji Simultan)

Ketentuan taraf signifikansi 5% atau melalui rumus  $F_{tabel}$   $df1 = k - 1$  yaitu  $k$  (jumlah variabel bebas serta terikat) =  $(3-1 = 2)$  serta  $df2 = n-k-1$  yaitu  $n$  (jumlah responden) dan  $k$  (jumlah variabel independen) jadi  $(81-2-1 = 78)$ , sehingga diperoleh  $F_{tabel}$  ( $df1 = 2, df2 = 78$ ) sebesar 3,11.

**TABEL 10. HASIL UJI F (UJI SIMULTAN)**  
ANOVA <sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337.820	2	168.910	44.291	.000 <sup>b</sup>
	Residual	297.464	78	3.814		
	Total	635.284	80			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Harga, Pelayanan\_Prima

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $44,291 > 3,11$ ) dan hasil signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini memperlihatkan bahwasanya  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima, maka Pelayanan Prima ( $X_1$ ) serta Harga ( $X_2$ ) secara berdampingan berdampak signifikan kepada Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

### Uji Dominan

Berdasarkan pada tabel 9 nilai *standardized Coefficient Beta* variabel Pelayanan Prima ( $X_1$ ) = 0,256, serta Harga ( $X_2$ ) = 0,727, dengan membandingkan koefisien masing-masing, maka dapat diartikan bahwa harga berdampak terbesar (dominan) pada Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

### Pembahasan

**Pengaruh Pengaruh Pelayanan Prima serta Harga Secara Parsial kepada Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.**

Analisis pengaruh secara parsial yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ) kepada Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dapat dilihat dari tabel hasil uji t (parsial) yaitu dengan hasil nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,262 > 1,990$ ) dengan nilai sig t sebesar 0,002, karena nilai dari sig t  $< 0,05$  dapat diartikan bahwasany terdapat pengarruh yang signifikan diantara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah.

Analisis pengaruh secara parsial yaitu Harga ( $X_2$ ) kepada Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) dapat dilihat tabel hasil uji t (parsial) yaitu dengan hasil nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,250 > 1,990$ ) dengan nilai sig t sejumlah 0,000, sebab nilai dari sig t  $< 0,05$  dapat diartikan bahwasanya terdapat pengarruh yang signifikan diantara Harga dengan Kepuasan Nasabah. Dengan demikian terbukti jika hipotesis pertama ( $H_1$ ) dapat diterima dan ditemukan dampak signifikan secara parsial antara Pelayanan Prima tkepada Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

---

Dari hasil perolehan data percobaan ini didukung percobaan sebelumnya ialah Oktaviansyah Radian Rizky dan Aditya (2020), dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotel And Residence*” penelitian ini hasilnya menyatakan bahwasanya variabel pelayanan prima serta harga secara parsial mempunyai dampak signifikan kepada Kepuasan konsumen *Java Paragon Hotel And Residence*. Penelitian lain yang mendukung yaitu dari Maramis, Sepang serta Soegoto (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado” dari hasil percobaan ini dapat dikatakan bahwasanya kualitas pelayanan dan harga secara parsial mempunyai dampak positif serta signifikan kepada kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado.

**Pengaruh Pelayanan Prima serta Harga Secara Simultan kepada Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.**

Analisis pengaruh secara simultan yaitu Pelayanan Prima ( $X_1$ ) serta Harga ( $X_2$ ) kepada Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) bisa dilihat dari tabel hasil uji F (simultan). Berdasarkan perolehan data analisis secara simultan maka diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $44,291 > 3,07$ ) melalui nilai sig F sejumlah 0,000, karena nilai dari sig F < 0,05, jadi bisa dikatakan ada dampak signifikan jeda variabel Pelayanan Prima serta Harga pada Kepuasan Nasabah. Sehingga hipotesis dua ( $H_2$ ) dapat diterima. Dapat hasil analisis deskriptif yang telah dijabarkan hingga bisa disimpulkan bahwasanya responden setuju jika pelayanan prima serta harga berdampak signifikan kepada Kepuasan Nasabah.

Hasil percobaan ini juga dibantu dari percobaan Aditya dan Bayu (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan” secara simultan variabel pelayanan prima serta harga mempengaruhi kepuasan konsumen yang dibuktikan melalui nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini dibantu dengan percobaan dari Sitorus, Dzulfikar serta Ainin Salsabila (2022) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pt. Xyz” yang mana dalam penelitiannya menyatakan secara simultan pelayanan prima serta harga memiliki dampak yang positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan.

**Variabel Harga Berpengaruh Dominan kepada Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.**

Diantara variabel Pelayanan Prima serta Harga yang berdampak dominan kepada variabel Kepuasan Nasabah bisa dilihat mulai nilai *standardized Coefficient Beta* variabel Harga ( $X_2$ ) = 0,727 melalui nilai  $t_{hitung}$  sejumlah 9,250 serta sig t sebesar 0,000. Mulai hipotesis tiga ( $H_3$ ) bisa diterima dijelaskan dengan variabel harga berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Hasil percobaan ini didukung oleh penelitian dari Oktaviansyah Radian dan Rizky (2020), dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Harga, Promosi Dan *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Java Paragon Hotelm And Residence*” yang memberikan kesimpulan bahwa variabel paling mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan atau yang dominan adalah variabel harga. Percobaan ini dibantu dengan percobaan dari Sitorus,

---

Dzulfikar dan Ainin Salsabila (2022) melalui judul “Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Pt. Xyz” dari percobaan tersebut variabel yang dominan yaitu variabel harga.

### KESIMPULAN

Dari hasil ulasan bisa ditarik kesimpulan: 1) Terdapat pengaruh parsial dan signifikan pada pelayanan prima serta harga kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. 2) Terdapat pengaruh simultan dan signifikan pada pelayanan prima serta harga kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo. 3) Harga berdampak dominan kepada kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

Memperhatikan dampak dari Pelayanan Prima serta Harga yang dilakukan kepada Kepuasan oleh Nasabah yang positif dan signifikan, maka hendaknya PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo selalu berupaya untuk meningkatkan Pelayanan Prima dan menentukan harga bunga dan biaya administrasi secara tepat sehingga meningkatkan daya tarik nasabah agar merasa puas bertransaksi di PT. Pegadaian UPC Dringu Kabupaten Probolinggo.

### DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- A. Bakar (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Caps.
- Rahmayanty (2020). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Indrasari (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- W. Koni. (2022). “Analisis Strategi Pemasaran Produk Amanah Dalam Upaya Menarik Minat Nasabah Pada PT . Pegadaian Syariah Cabang Gorontalo,” Hal. 38–53.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA, 2021.
- P. Di Dan K. Coffee (2022). “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Karamiku Coffee & Galery,” Vol. 9, No. 1, Hal. 1–13.
- S. S. Sitompul (2021). “Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis,” Vol. 6, No. 1, Hal. 112–121.
- S. Risatul Umami, As’at Rizal. (2019) “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe,” *J. Ekon. Manaj. Akunt.*, Vol. 15, No. 2, Hal. 250–257.
- Sujarweni. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. pustaka baru press.
- Imam Ghozali. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang.

# REVISI 2 ARTIKEL PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT\_122809

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.upm.ac.id">repository.upm.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id">repository.stiewidyagamalumajang.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://journal.scimadly.com">journal.scimadly.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ejournal.unp.ac.id">ejournal.unp.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://journal.staihubbulwathan.id">journal.staihubbulwathan.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%



10

Viola Amdya Rifqi, Hermin Endratno.  
"PENGARUH PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED  
SACRIFICE, PERCEIVED VALUE, DAN PRICE  
FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER  
SATISFACTION TAMAN SARI RASA  
WATERPARK CILACAP", Media Ekonomi, 2015  
Publication

&lt;1 %

11

1library.net  
Internet Source

&lt;1 %

12

repository.unj.ac.id  
Internet Source

&lt;1 %

13

Submitted to Sriwijaya University  
Student Paper

&lt;1 %

14

Submitted to Universitas Negeri Surabaya The  
State University of Surabaya  
Student Paper

&lt;1 %

15

id.123dok.com  
Internet Source

&lt;1 %

16

journal.ipm2kpe.or.id  
Internet Source

&lt;1 %

17

Tutik Avrinia Wulansari, Kartika Hendra  
Titisari, Siti Nurlaela. "Pengaruh Leverage,  
Intensitas Persediaan, Aset Tetap, Ukuran  
Perusahaan, Komisaris Independen Terhadap  
Agresivitas Pajak", JAE (JURNAL AKUNTANSI  
DAN EKONOMI), 2020  
Publication

&lt;1 %

---

18	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.moestopo.ac.id">repository.moestopo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Politeknik APP Student Paper	<1 %
22	Roby Irzal Maulana. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior PT Sinergi", Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2020 Publication	<1 %
23	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
24	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://eprints.poltektegal.ac.id">eprints.poltektegal.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	Sahyuni Kay, Leo Dadyo Pamungkas. "ANALISIS PENGARUH RASIO LEVERAGE,	<1 %

---

AKTIVITAS DAN PROFITABILITAS TERHADAP  
NILAI PERUSAHAAN (Studi Empiris Pada  
Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Dasar  
Dan Kimia yang Terdaftar di BEI Dalam Kurun  
Waktu 2018-2020)", Journal Competency of  
Business, 2022

Publication

28

[dspace.uui.ac.id](https://dspace.uui.ac.id)

Internet Source

<1 %

29

[eprints.iain-surakarta.ac.id](https://eprints.iain-surakarta.ac.id)

Internet Source

<1 %

30

[eprints.kwikkiangie.ac.id](https://eprints.kwikkiangie.ac.id)

Internet Source

<1 %

31

[www.kihasa.re.kr](http://www.kihasa.re.kr)

Internet Source

<1 %

32

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

<1 %

33

Yusi Landari, Meitiana Meitiana, Ina Karuehni.  
"Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wash Up  
Laundry Palangka Raya", Jurnal Manajemen  
Sains dan Organisasi, 2021

Publication

<1 %

34

[eprints.unpak.ac.id](https://eprints.unpak.ac.id)

Internet Source

<1 %

35

[jurnal.poltekba.ac.id](http://jurnal.poltekba.ac.id)

Internet Source

<1 %

36

[riset.unisma.ac.id](http://riset.unisma.ac.id)

Internet Source

<1 %

37

Dani Agung Wicaksono, Trias Ayu Laksanawati, Dwi Budian Ningsih. "PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN SERTA KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BAKSO PAK MIAD KECAMATAN TAMAN KABUPATEN PEMALANG", VALUE, 2022

Publication

<1 %

38

ELLA ISDA ALFA SETIA DIATY. "PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUMAHAN PONDOK PERMATA SUCI GRESIK", MANAJERIAL, 2018

Publication

<1 %

39

[dergipark.org.tr](http://dergipark.org.tr)

Internet Source

<1 %

40

[eprints.walisongo.ac.id](http://eprints.walisongo.ac.id)

Internet Source

<1 %

41

[pascasarjanafe.untan.ac.id](http://pascasarjanafe.untan.ac.id)

Internet Source

<1 %

42

[world.journal.or.id](http://world.journal.or.id)

Internet Source

<1 %

43

[www.jurnal.umpar.ac.id](http://www.jurnal.umpar.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

Muhammad Rizal Nur Irawan. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PT. SATRIA NUSANTARA JAYA", Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 2020

Publication

<1 %

45

[stiemuttaqien.ac.id](http://stiemuttaqien.ac.id)

Internet Source

<1 %

46

[repository.upbatam.ac.id](http://repository.upbatam.ac.id)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On